SORTIR DE LA SITUATION DE CONFLIT AVEC L'ENFANT PERTURBATEUR

Le jeune perturbateur rencontre un adulte qui va devoir gérer une situation perturbante, conflictuelle, dans un cadre donné.

I – Analyse de la situation du jeune perturbateur

- Il est là pour un moment très délimité dans le temps : vous recevez un jeune qui a tout un passé, voire un passif. Vous avez la responsabilité pour partie de son évolution à venir, vous avez un rôle à jouer qui a son importance selon que vous gérerez bien ou non l'incident qu'il va provoquer.

- Il a pris des habitudes de comportement difficile qui entrainent pour lui des bénéfices secondaires. Ces comportements ont comme objectifs de remplir ses besoins fondamentaux (voir pyramide de MASLOW) Annexe 1

- Il a des besoins fondamentaux non remplis, non entendus souvent. Ces besoins sont positifs et la nécessité de les remplir est naturelle ; ce sont les stratégies qu'il met en place pour les remplir qui sont inadaptées. Il est comme cela par habitude et ne sait pas comment revenir dans le groupe. (Les 14 Besoins fondamentaux de Virginia HENDERSON) Annexe 2

- Il n'a pas choisi : d'être là, ses animateurs, etc…

II – Analyse de la situation de l'adulte

- Il poursuit un objectif pédagogique : il est tenté d'écarter ce qui le gène pour l'atteindre.

- L'enfant l'arrête dans son élan ; il rencontre la difficulté d'être à la fois présent au groupe et à l'enfant perturbateur ; on ne peut pas faire deux choses à la fois. Il faut donc soit qu'il se fasse assister par une personne qui prendra le perturbateur en charge, soit régler lui-même le problème immédiatement ou plus tard, sur le temps qu'il doit à l'ensemble du groupe ou un temps où il est libéré du groupe.

- En raison d'alchimies complexes, il est animé de sympathies et d'antipathies spontanées : les nier est illusoire ; il est plus raisonnable de le reconnaître afin de faire naître de l'empathie sur un mode professionnel.

- A défaut, il pourrait répondre au jeune en endossant un rôle de « persécuteur ».

III – Les outils : un travail à anticiper

A – Rester observateur de ses propres comportements et réactions ; c'est la condition pour les faire évoluer.

1 – être attentif à sa voix, ses gestes, son rythme : le non-verbal est une voie subtile de diffusion d'un message ; il est saisit pour tous, pas toujours consciemment. Il a des conséquences plus importantes qu'on imagine.

2 – l'adulte peut identifier :

- ses **besoins** fondamentaux et notamment ceux qui ne sont pas remplis : par exemple des besoins de sécurité, de reconnaissance….

- ses **croyances** :
  *La nécessité d'arriver au bout de l'objectif qu'il s'est fixé ou qu'on lui a fixé : or c'est la qualité de la relation établie avec l'adulte qui prime souvent pour le groupe.
  *Les autres enfants ne doivent pas pâtir des comportements de certains : or, les autres enfants apprendront de cette situation notamment de la vision d'un conflit bien géré. Et leur attente n'est pas nécessairement ce qu'il imagine.
  *Le perturbateur le fait exprès : il me provoque.
  Or, Il est en fait la victime de lui-même. Son comportement est la conséquence soit du laxisme soit de la rigidité ou de l'absence des adultes/parents
  Il va dans la direction de ses besoins à satisfaire et a pris pour cela des habitudes inadaptées.

3 - Il est nécessaire de se préparer
Anticiper les situations difficiles afin de s'entrainer à avoir une perception positive du jeune qui va perturber : **c'est une exigence professionnelle**.

B – la CNV (Communication Non Violente) *Marshall B. ROSENBERG*

Elle postule une position d'empathie a priori : c'est une posture intérieure à trouver, à travailler.
Elle permet l'attention nécessaire pour identifier les besoins fondamentaux de l'enfant dont le postulat est qu'ils sont toujours positifs ; quand l'adulte identifie le besoin en souffrance, il peut le nommer, en accuser réception.
Il ne doit pas confondre l'enfant avec son comportement. Si l'on peut juger le comportement on ne juge pas l'enfant pour ne pas fixer son comportement : l'enfant est destiné à évoluer.
Le comportement inapproprié est l'expression d'un besoin non satisfait.
Il faut viser de fonder « l'homme fier » en évitant l'humiliation.
Il faut penser à donner au jeune des stratégies acceptables pour remplir ses besoins de façon compatible avec ceux du groupe. Annexe 3

C – La sanction résulte d'un cadre qui a été clairement posé

Le cadre doit être posé : Il doit avoir été posé en amont du problème (il ne s'agit pas d'un contrat)

- les règles doivent avoir été exprimées par l'ensemble des adultes **à** l'ensemble des jeunes : une même parole pour tous.

-éviter d'établir un règlement qui est une litanie d'exigences.

- on peut choisir une affiche ; on retiendra les interdits de base :
  - Coup strictement interdit
  - Insulte strictement interdite
  - Vol strictement interdit
  - Détérioration strictement interdite

- le cadre doit présenter les sanctions qui ne doivent pas arriver par surprise.

La sanction

- Ne jamais humilier : c'est contre productif à court comme à long terme.

- regarder avec quel contenu intérieur on pose la sanction : cherche-t-on à lui régler son compte ?
  cherche-t-on à le faire grandir ?

-la sanction doit :
  - être attendue
  - être brève et claire
  - posée près des faits
  - en rapport avec la transgression
  - avoir une dimension positive
  - amener le jeune à se questionner, à réfléchir
  - à l'issue de la sanction, le jeune doit avoir le mode d'emploi pour revenir et trouver sa place de façon adaptée dans le groupe. En général il ne sait pas comment faire.

- si l'on choisit l'exclusion elle doit être courte car le jeune qui agit ainsi s'exclut déjà en se marginalisant.
La question est « comment exclure ? » : éviter que l'enfant s'enorgueillisse de la situation en le séparant de son public, lui parler en face, lui donner une explication rapide et calme, on peut lui proposer d'évaluer lui-même le moment où il se sent prêt à revenir dans le groupe : l'intérêt est que cela lui apprend à s'interroger et à évaluer ce qu'il se passe en lui.

- si l'on ne se sent pas bien intentionné face au perturbateur : ne pas hésiter à passer le relai.

- s'arrimer à son intention positive dans une attitude professionnelle : ne pas se laisser aller à ses pulsions (action/réaction).

- comprendre sans juger : ce n'est pas tout accepter.

« Recettes »

- surveiller son ton de voix, ses mimiques : le non verbal = 80% du message

- se mettre à la hauteur de l'enfant et le regarder

- avoir réfléchi à l'avance aux outils qui nous impliquent et aux sanctions

-savoir que l'on fait partie du problème au moins partiellement : on a un pouvoir sur l'aboutissement du conflit dans la mesure où on est maître de nos réponses et de nos comportements.

- ne pas toucher un adolescent.

- les sanctions choisies doivent être courtes, non définitives

- ne pas passer à côté des excuses

- rappeler la loi

- soutenir l'enfant victime : lui donne la parole afin qu'il exprime à l'agresseur ce qu'il éprouve (émotions)

- solliciter l'empathie de l'agresseur

- savoir que : tout homme a le désir, l'élan naturel de contribuer au bien-être d'autrui. C'est une aspiration qui est parfois recouverte par les scories éducatives et sociétales.

Laurence de Gastines – Déléguée du Défenseur des droits